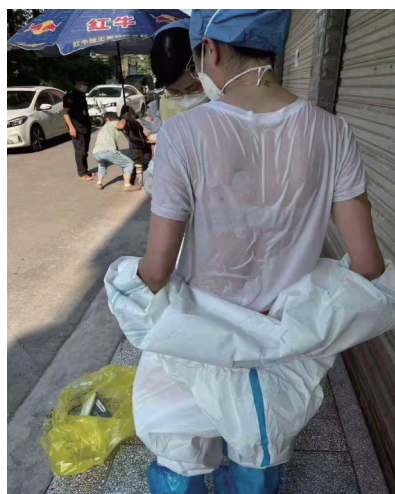




暴风雨来临，谁是真英雄

本报记者 唐晴 曾甲长 宋美慧



战疫 感谢有他们

致敬参与疫情防控阻击战的 微光者

离市城区 解封 通车已过去近半个月，街头巷陌，熟悉的烟火气正在归来。远方的游客，正在重新将目光投向这一片热土。虽然旅游订单还不多，但景区已 有朋自远方来。

如果将新冠肺炎疫情的到来比作一场暴风雨的袭击，那么，张家界正处于骤雨初歇时的宁静。朝霞映照，生机涌动，万物悄然生长，一切都在重新变好。

在这样的时刻，我们静下心来，抚慰伤口，积蓄力量，谋划未来。同时，我们也回眸过去，回望那些在至暗时刻为这座城发出或明亮或微光的人们，铭记他们的

事迹，感恩他们的付出。因为历史无数次地证明，一座城变成钢铁之城，需要千千万万的他们。

他们 大多数都只是平凡的人。医护人员、旅游从业者，快递员、环卫工人是每天在大街上和我们一起擦肩而过的普通人。在疫情来袭之时，他们是逆行者，坚守者，奉献者。

这里就是我们的家园，身后就是亲人，我们无法后退！

我们是共产党员，我们不冲锋陷阵，谁来保卫家园？我只是做了一点点应该做的，最辛苦的是奋战在医疗一线的同志。

因为战疫，在这个酷暑里，在最艰难的时刻，他们有的汗湿透衣，有的双手苍白变形，有的彻夜不眠 犹如路边温和的灯盏，他们没有发出耀眼的光芒，没有干出惊天动地的大事，却用最平凡最朴素的行动彰显了人性的光华，暖了人心，让人看到了希望！

经历了风雨的张家界，以她的果敢、悲壮的付出，以及无比坚定、众志成城的精神，奏响了打赢疫情防控阻击战的雄浑壮歌，注定会载入中国旅游史、抗疫史，今后一定会光芒万丈。

我们深信这一点。

彩虹总在风雨后，在抗击疫情取得阶段性胜利的今天，我们推出 特别策划，以文字和图片的方式，致敬这些 微光者。感谢这些由众多平凡英雄共同组成的他们，给生命带去生命的守护，以行动带动了更多人的行动，聚了人心，亮了前程，铸造了一座始终屹立不倒的 英雄之城！

旅游周刊编辑部
2021年9月5日

(相关内容详见本期2版、3版)

当新冠肺炎疫情这场暴风雨来临时，有人畏惧不前，更多的人逆风而行。

身为市旅游协会旅行社分会会长的龚光明，接到的第一道指令就是劝返在荷花国际机场滞留的游客。

7月30日下午5时，当他赶到机场候机厅时，眼前到处是沸腾的人群：一波又一波的游客，围在机场工作人员身边，七嘴八舌地诉说着、争吵着，愤怒和焦灼的声音此起彼伏。

经过近8个小时的解释、劝说和以身示范，龚光明终于将380多名游客成功劝返，顺利安置在汉庭、盛世嘉年、丽景假日三个酒店。彼时的龚光明，也许不会想到，他和旅行社分会的这番努力，只是疫情这场暴风雨中的一个序曲，更多的挑战会接踵而至！

退团，劝返，艰难啃下硬骨头

7月30日，中共张家界市委旅游工作委员会办公室发布《致居住在张家界游客朋友的一封信》。信中提到，全市于当天上午8点，暂停所有景区景点的对外开放！

对于整个旅游行业而言，这无疑继2020年1月暂停景区景点之后的又一场暴风雨。壮士断腕，树立了张家界良好的形象，但也给一线旅游从业人员带来了如山的压力。龚光明去机场劝返游客的艰难，仅仅是一个缩影。

退团14656个、退团游客20.66万人、退款金额2.26亿元，涉及184家旅行社！这是旅行社分会秘书长李平9月2日提供给记者的一组数据。另一组数据是：围绕退团退款问题，分会秘书处在最初5天收到的热线电话，每一天多达350个以上！

枯燥的数据背后，几乎每一笔都蕴藏着伤痛。每一个电话背后，都是万般难舍。但生命至上，为了游客和全国人民的生命安全，张家界人必须壮士断腕，将热爱张家界甚至双脚已经抵达张家界的游客拒之门外。面对如亲人般的游客，面对他们希冀、愤怒、失望的眼神，这项工作显得如此艰难！

个中滋味，只有亲历者最清楚。无论是劝返，还是退团退款，旅行社分会的工作人员惟有兢兢业业、如履薄冰。他们深知自己就是一扇窗口，一面镜子，折射的都是张家界人的形象。

就如意料之中，热线电话一公布就被打爆了，对于所有的来电咨询，分会全都有问必答，做好游客信息登记，申请意见登记等，坚持扣除已经发生的费用，退换未发生的费用 原则，耐心解决每一位游客的诉求。

(下转6版)